

# マルチチャネル型 遠隔支援クラウドサービス

梶谷 直樹

少子高齢化に伴う人口減少によって、人手不足は全業態共通の課題となっている。特に実店舗でサービスを提供する業態では、店舗に配置する要員の確保に加え、来店されるお客さまへの対応が大きな課題となっている。一方で、デジタル機器の普及、特にスマートフォンの利用拡大により、お客さまの店舗の利用方法や企業への問合せ方法が多様化してきている。問合せを受け付けるコンタクトセンターでは、電話による音声に加え、インターネットやSNSからのアクセスが増加傾向にあり、マルチチャネルへの対応が求められる。店舗では、スマートフォンなどからの事前入力による待ち時間の短縮やペーパーレス化ソリューションの導入が進んでいる。

このような環境の変化に対して、OKIでは、店舗のデジタル変革を加速し、更に省人化とサービス強化を実現する店舗デジタル化ソリューション「Enterprise DX」<sup>1),2)</sup>に基づき、順次商品を提供する計画である。

本稿では、店舗に代表される従来の有人チャネルにとって代わる窓口の無人対応を実現するストアフロント変革ソリューションの一つである遠隔支援クラウドサービスを紹介する。

## OKIのストアフロント変革ソリューションとは

OKIの店舗デジタル変革ソリューション「Enterprise DX」は、お客さま課題の解決を図るための三つのソリューションを提供している。

### ①ストアフロント変革ソリューション

セルフ操作型へシフトすることで、社会の変化に対応した新しい対話の形を提供

### ②オペレーション変革ソリューション

店頭事務削減のためのエントリー業務自動化、ロボットシステム化などで事務コスト削減と生産性向上を提供

### ③サービス変革ソリューション

オープンAPI活用で異業種連携サービス可能なインフラを提供

本稿が対象とするストアフロント変革ソリューションは、窓口の無人対応を実現する2つの仕組みで構成される(図1)。

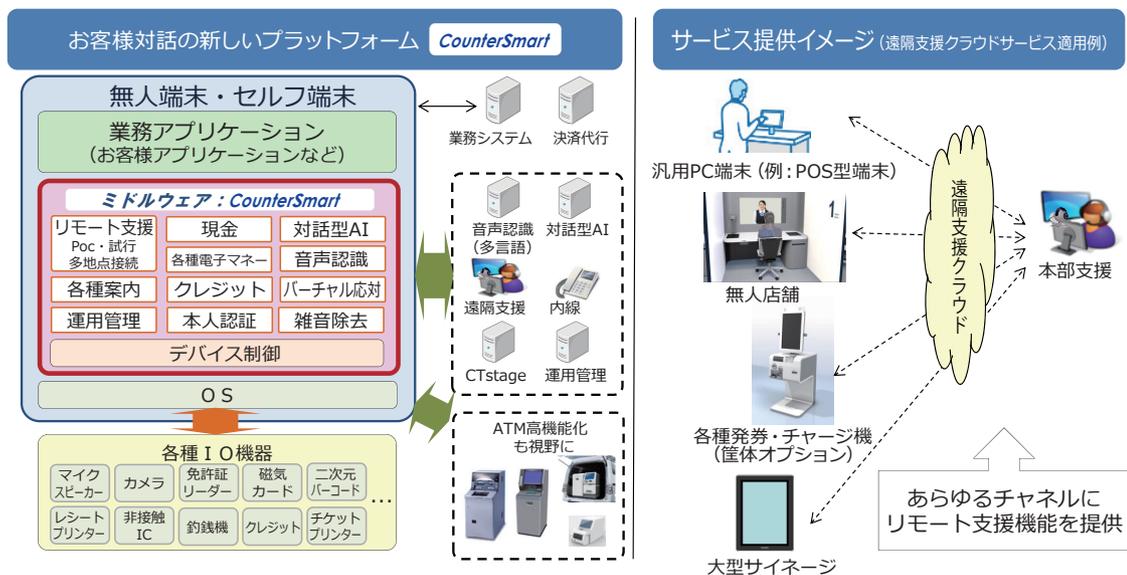


図1 スタアフロント変革ソリューションの全体像

一つ目は、店舗の運用に合わせて必要なI/O機器を選択できるセルフ操作型端末を提供する。

OKIは、金融、鉄道、旅行代理店などの窓口端末やセルフ操作型端末（券売機、KIOSK端末など）で培ったユーザーインターフェース技術や運用ノウハウを活かし、任意に専用デバイスを選択する制御機能、AI対話エンジン「Ladadie®」\*1)を活用した無人対応機能やリモート接客、訪日在外国人向けの多言語対応など、社会の変化に対応した新しい対話の形を提供する。

二つ目は、セルフ操作型端末などを通して、専門家によるお客さまの支援を可能にする遠隔支援クラウドサービスである。このサービスはコンタクトセンター市場国内シェアNo.1の「CTstage®」\*1)と連携し、いつでも、どこでも、必要な場面で専門家によりタイムリーに支援可能な遠隔支援クラウドサービスの提供を予定している\*2)。

## 遠隔支援クラウドサービス

### (1) サービス概要

遠隔支援クラウドサービスは、お客さまの利用端末及びコミュニケーション手段の両面でマルチチャネルに対応可能なコンタクトセンターを実現するクラウド型サービスである。クラウド型サービスのため、サーバー構築や運用設計などの手間がなく、短期間・低コストでコンタクトセンター立ち上げが可能になる。

また、本サービスが提供する「遠隔相談パネル」を活用し既存のCRM (Customer Relationship Management) システムと連携することで、マルチチャネルに対応したイン(In bound) /アウト(Out bound)\*2) 混在のコンタクトセンターを構築が可能である (図2)。

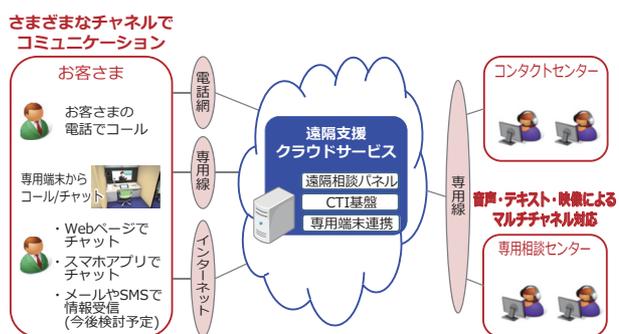


図2 遠隔支援クラウドサービスの概要

### (2) 特徴と仕組み

本サービスは、特徴的な仕組みとして、下記の4つを備えている。

- ①多様な端末との接続が可能
- ②サービス継続性の向上
- ③センター要員の最適化
- ④遠隔相談パネルが提供する各種機能

これらを活用することによって、さまざまなチャネルを活用したサービス提供を実現できる。

#### ①多様な端末との接続が可能

本サービスでは、スマートフォンや電話機などからの音声通話やチャットによるアクセスに対応可能であることに加え、店舗に設置されるセルフ操作型端末からの接続にも対応可能である。

セルフ操作型端末は、用途に合わせて必要なI/O機器が選択可能で、その端末を介してセンター拠点の専門家に対応できる仕組みを提供することによって、多様な運用スタイルに適用することを可能にしている。

例えば、金融機関の店舗や窓口では、無人店舗や相談コーナー、デジタルブース、セルフコーナーといったさまざまな形態があり、セルフ操作型端末は設置環境に合わせて形を変えて、来店するお客さまの要件に対応することが考えられている。さらに、この端末を介して、センター拠点の専門家が、住宅ローンや相続の相談に乗ったり、必要な事務手続きをしったりなど、多様な要件での活用が期待されている。

センター拠点の専門家には、対応を支援するためのさまざまな機能が提供される。例えば、窓口にいるお客さまが操作中の画面を共有するための機能や、お客さまの入力を代行する機能、お互いの顔を見ながら会話できる機能など、多彩な機能により、センター拠点にいる専門家の接客を支援することが可能である。

これらは、本サービスが音声やテキスト、映像など、各チャネルで利用される多様な手段に対応しているため、実現可能となっている (図3)。

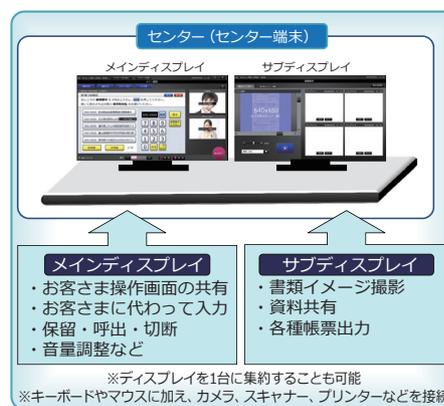


図3 センター端末イメージ

\*1) Ladadie、CTstageは、沖電気工業株式会社の登録商標です。 \*2) コンタクトセンター業務は、お客さまからの電話を受けるイン (In bound) と、お客さまに電話をかけるアウト (Out bound) の二つに大別できる。業務遂行上、インとアウトの両方を混在させ運用する方法がある。

### ② サービス継続性の向上

本サービスのセルフ操作型端末とセンター端末間接続では、映像データと音声データを完全に分離し、万が一、映像データの送受信に障害が生じて、音声データだけで接客を継続することを可能としている。一般的なテレビ会議システムなどでは、映像データのなかに音声データが含まれているため、映像データが切断されてしまうと、音声データも同時に切断される場合が課題となっていた。音声データだけでもつながった状態であれば、お客さまに状況を説明し、代替手段の案内など、その場に応じた適切な対応がとれるため、サービスの低下を最小限に止めることも可能となる。

特に無人店舗では、現地に対応可能なスタッフがいないため、問題が生じた際には、お客さまが取り残され、サービスの低下につながる。従って、サービスの継続性をどのように高めるかは重要な要望の一つと考えている。

映像データと音声データの完全分離では、運輸流通業界では、既に採用されている事例があり、OKIのソリューションに活かされている(図4)。

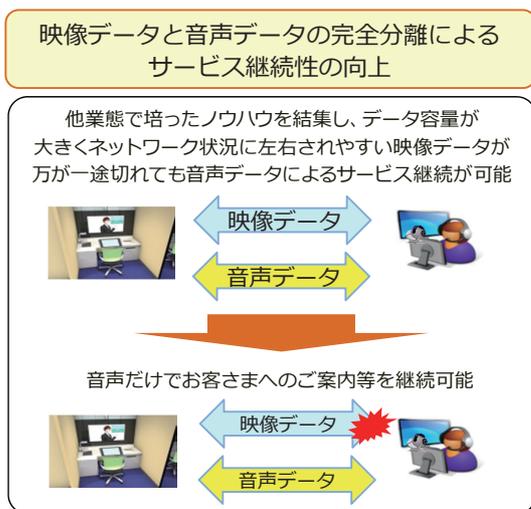


図4 サービス継続性の向上

### ③ センター要員の最適化

遠隔支援する仕組みと共に、多くの要望をいただくのが、最適な専門家をアサインする仕組みの実装である。例えば、金融機関の窓口で相続相談にきたお客さまには、相続の知識・スキルをもった専門家のアサインが求められるといった状況である。

従来は、窓口でテレビ会議システムを設置し、店舗のスタッフがお客さまの要件に応じた専門家を都度アサインするなどの運用が多く見られてきた。窓口がセルフ化し、

多様なお客さまの要件に対応することが求められるため、お客さまの要件に対応できる専門家を自動でアサインできなければ、サービスの品質の低下につながってしまうという懸念があった。

センター側に待機する専門家を、より効率的に稼働させたり、各専門家への負担を平準化したりするなどの仕組みも同時に求められる。

さらに、専門家による有人対応と、バーチャルオペレーターなどの無人対応の切替えも求められ始めている。例えば、スマートフォンからテキストチャットで問合せをしてきたお客さまには、最初はチャットボットが回答し、必要に応じて有人対応に切替えるといった利用シーンが増えている。

OKIは、コンタクトセンターで豊富な実績のあるACD(自動着信分配 Automatic Call Distributor)機能を更に強化し、マルチチャネルに対応させることで、本サービスの一部での活用を予定している。

今後、マルチチャネルに対応したACD機能を活用することによって、無人対応と有人対応の切替えや、有人対応中に、テキストチャットから音声通話によるコミュニケーションに変更するといった対応も可能にする予定である。

さらに、センター内の稼働状況がリアルタイムで把握されるため、保有スキルに応じた専門家のアサインや、待機時間の長い専門家を優先してアサインすることが可能になることはもちろん、手空きの専門家がいなかったため、バーチャルオペレーターに対応を任せるなどといった対応も可能になる。

このような機能により、貴重な人材を有効に活用し、要員配置の最適化を実現可能である(図5)。

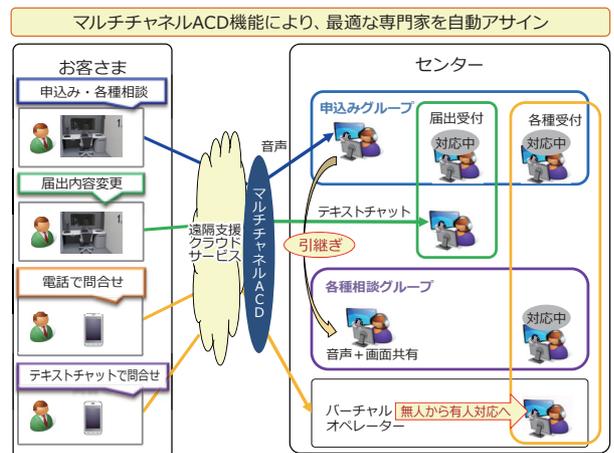


図5 最適な専門家の自動アサイン

#### ④遠隔相談パネルが提供する各種機能

本サービスでは、各種操作機能一式を実装した「遠隔相談パネル」をオペレータ端末用アプリケーションとして提供する。さらに、遠隔相談パネルでは、電話の受発信や保留などの電話基本機能や、三者通話機能、テキストチャット機能などを実装し、今後も順次機能を拡張予定である。遠隔相談パネルは、CTI基盤と連携し電話機能を提供するとともに、テキストチャットやSMS配信なども可能とするオールインワンコミュニケーションツールとなっている(図6)。

また、遠隔相談パネルが備えるAPIを介して、既存システムとの連携を実現することも可能としている。

さらに、CRMシステムとの連携による業務アプリケーション化や、チャットボット・音声認識・AIなどの最新技術と連携した新機能の提供をも今後予定している。

### 今後の展望

本稿では、OKIのストアフロント変革ソリューションの一つである遠隔支援クラウドサービスについて述べた。今後は、多言語によるお客さま対応や、音声認識や要約などの技術を活用した要員の生産性向上など、お客さまの声を聴きながら、本サービスの拡充を図っていく。

今後も社会的な課題に対して取り組むなかで、OKIの豊富な実績と最新の技術によって、さまざまな市場のお客さまサービスに貢献できるソリューションを開発していく。

### 参考文献

- 1) 牛尾勝也: 店舗デジタル変革ソリューション～Enterprise DX～、OKIテクニカルレビュー第232号、No.2、pp.22-25、2018年12月
- 2) 「Enterprise DX」紹介サイト <https://www.oki.com/jp/enterprisedx/>

### 筆者紹介

梶谷直樹: Naoki Kajitani. 情報通信事業本部 金融・法人ソリューション事業部 金融SE第二部

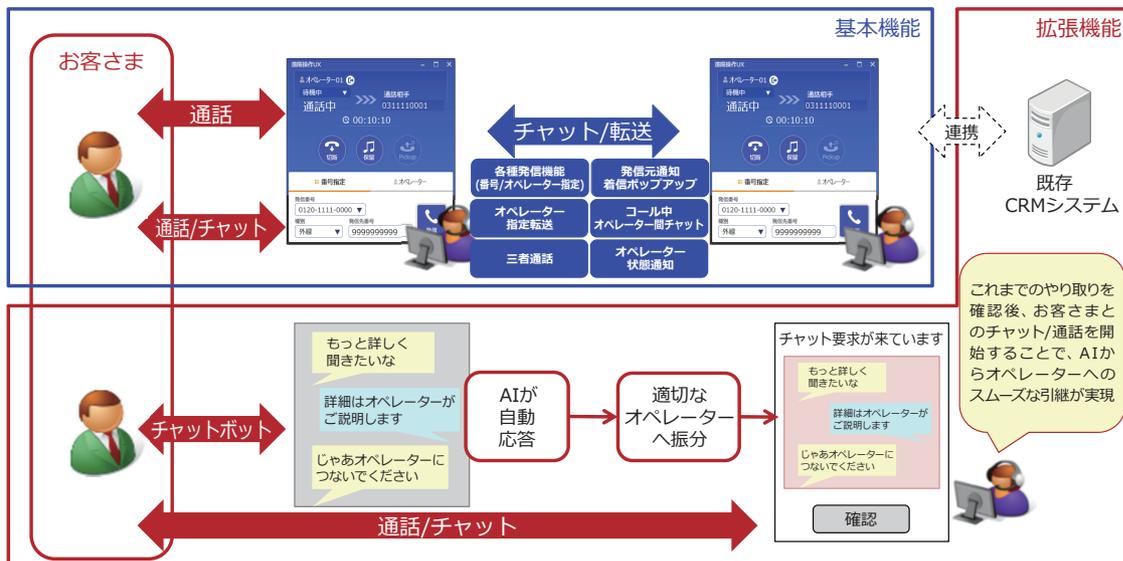


図6 遠隔相談パネルが提供する各種機能